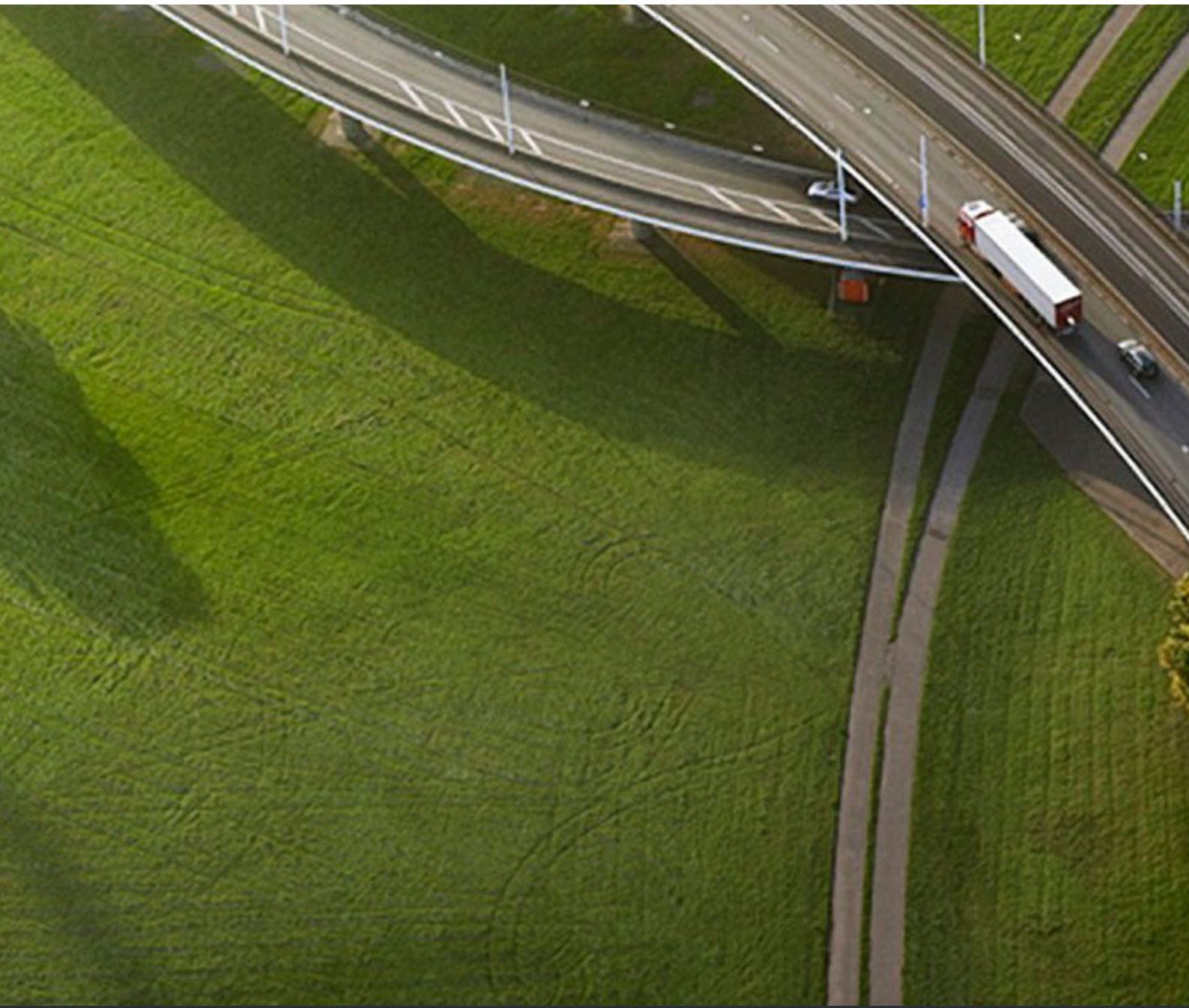
UNIFY Harmonize your enterprise



Komfort-Vermittlungsplatz AC-Win 2Q IP V2

Bedienungsanleitung

A31003-G4020-U100-3-19

Unser Qualitäts- und Umweltmanagementsystem ist entsprechend den Vorgaben der ISO9001 und ISO14001 implementiert und durch ein externes Zertifizierungsunternehmen zertifiziert.

Copyright © Unify GmbH & Co. KG 06/2014
Hofmannstr. 51, 81379 München/Deutschland

Alle Rechte vorbehalten.

Sachnummer: A31003-G4020-U100-3-19

Die Informationen in diesem Dokument enthalten lediglich allgemeine Beschreibungen bzw. Leistungsmerkmale, die je nach Anwendungsfall nicht immer in der beschriebenen Form zutreffen oder sich durch Weiterentwicklung der Produkte ändern können. Eine Verpflichtung, die jeweiligen Merkmale zu gewährleisten besteht nur, sofern diese ausdrücklich vertraglich zugesichert wurden.

Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.

Unify, OpenScape, OpenStage und HiPath sind eingetragene Warenzeichen der Unify GmbH & Co. KG. Alle anderen Marken-, Produkt- und Servicenamen sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen ihrer jeweiligen Inhaber.

UNIFY Harmonize your enterprise

unify.com

Inhalt

1 Willkommen bei AC-Win. 7
1.1 Vermittlungsplatz AC-Win 7
1.2 Voraussetzungen 8
1.3 Über diese Bedienungsanleitung 8
1.3.1 Ziel 8
1.3.2 Zielgruppe 8
1.3.3 Wichtiger Hinweis 8
1.4 Vermittlungsfunktionen 9
1.5 Verwaltungsfunktionen 9

2 Programm starten und beenden 10
2.1 Anmelden. 10
2.2 Kennwort ändern 11
2.3 Programm beenden 11

3 Arbeitsbereich. 12

4 Anrufsteuerung 13
4.0.1 Erster Teilnehmer 14
4.0.2 Zweiter Teilnehmer 14
4.0.3 Anrufumleitung 14
4.0.4 Status 14
4.1 Funktionstasten 15
4.2 Tastenfunktionen 15
4.3 Namenstasten 17

5 Bewegen im Arbeitsbereich. 18
5.1 Bedienung mit der Tastatur oder der Maus 18
5.2 Bedienung mit den Funktionstasten 18
5.3 Bedienung mit der Tastatur 19

6 Akustische und optische Bedienhilfen. 20
6.1 Signaltöne zur Bedienerführung 20
6.2 Ruftöne zur Anrufsignalisierung. 20
6.3 Erscheinungsbild der Schaltflächen. 20

7 Anrufe vermitteln 21
7.1 Abfragen 21
7.2 Vermitteln. 22
7.2.1 Normalvermitteln 22
7.2.2 Schnellvermitteln. 24
7.3 Trennen 25
7.4 Löschen 25

7.5 Nottrennen 25
7.6 Aufschalten 26
7.7 Notaufschalten 27
7.8 Kettengespräch (Mehrfachvermitteln) 28
7.9 Rückfrage 29
7.10 Gehaltenes Gespräch fortsetzen 29
7.11 Makeln 30
7.12 Makeln zwischen den Leitungen 32
7.13 Parken 32
7.14 Geparktes Gespräch aktivieren 32
7.15 Koppeln 32

8 Wählen 33
8.1 Wählen mit der Wahlwiederholung (zuletzt gespeicherte Rufnummer) 34
8.2 Wählen mit der Wahlwiederholung (gespeicherte Rufnummer) 34
8.3 Wählen mit den Namentasten 35
8.4 Wählen mit dem Notizbuch 35
8.5 Wählen mit dem Rufjournal 36
8.6 Wählen mit der Zwischenablage 36
8.7 Wählen mit "Ziehen und Ablegen" 37
8.8 Rufnummern mit der Maus eingeben 37
8.9 Wählen mit Mehrfrequenzwahl (MFV) Suffix 38

9 Systemfunktionen 39
9.1 Teilnehmer suchen 39

10 Tonband 40
10.1 Tonband einschalten 40
10.2 Tonband ausschalten 40
10.3 Tonband automatisch einschalten 40
10.4 Fangen 41

11 Leitungsnummern abfragen 41

12 Namenstasten 42
12.1 Dialog Namenstasten öffnen 42
12.2 Namenstasten programmieren 43
12.3 Namenstastenfenster speichern 44

13 Wahlwiederholung 45
13.1 Grundeinstellungen vornehmen 45
13.2 Neuen Dialog Wahlwiederholung öffnen 46
13.3 Rufnummern zur Wahlwiederholung speichern 47
13.4 Dialog Wahlwiederholung speichern 47

14 Notizbuch 48
14.1 Neues Notizbuch öffnen 48
14.2 Verbindung in das Notizbuch aufnehmen 49

14.3 Eigene Daten in das Notizbuch hinzufügen 49
14.4 Notizbucheinträge löschen 49
14.5 Notizbuch speichern 50

15 Rufjournal 51
15.1 Rufjournal aktivieren 51
15.2 Rufjournal öffnen 52
15.3 Aktuelle Verbindungsdaten anzeigen 52
15.4 Gespeicherte Verbindungsdaten anzeigen 52
15.5 Verbindungsdaten drucken 53
15.6 Rufjournal speichern 53

16 Gebührenerfassung am Vermittlungsplatz 54
16.1 Grundeinstellungen vornehmen 54
16.2 Gebührenerfassung starten 55
16.3 Gebührenerfassung beenden 55
16.4 Gebühren abfragen 55
16.5 Gebühren ausdrucken 56
16.6 Gebührenzähler zurücksetzen 56
16.7 Dialog Gebührenanzeige speichern 56

17 Nachtschaltung 57
17.1 Nachtschaltung aktivieren 57
17.2 Automatische Nachtschaltung 58
17.3 Nachtschaltung deaktivieren 58
17.4 Nachtschaltungsvarianten prüfen und ändern 59

18 Innenverkehrseinschränkung für Teilnehmergruppen 60
18.1 Innenverkehrseinschränkung für Teilnehmergruppen abfragen 60
18.2 Innenverkehrseinschränkung für Teilnehmergruppen ein- und ausschalten 61

19 Berechtigungsumschaltung für Teilnehmergruppen 62
19.1 Berechtigungen für Teilnehmergruppen abfragen 62
19.2 Berechtigungen für Teilnehmergruppen ein- und ausschalten 63

20 Anrufschutz für Teilnehmergruppen (Gruppenanrufschutz) 64
20.1 Anrufschutz für Teilnehmergruppen abfragen 64
20.2 Anrufschutz für Teilnehmergruppen ein-/ausschalten 65

21 Alarm 66
21.1 Alarmanzeige(n) abfragen 66
21.2 Alarmanzeige(n) drucken 67
21.3 Alarmanzeige(n) löschen 67

22 Ruftoneinstellungen 68

23 Fehlerdiagnose 70
23.1 CAPI Trace 70
23.2 AC-Diagnose 71

23.3 Versionsnummern feststellen 72
24 Arbeitsbereich speichern 73
Stichwortverzeichnis 74

1 Willkommen bei AC-Win

Sie haben mit AC-Win einen modernen Komfort-Vermittlungsplatz erworben. Dieses Programm bietet Ihnen auf Microsoft Windows Vista Basis komfortables Vermitteln von Gesprächen. Falls Sie das Zusatzpaket DS-Win installiert haben, steht Ihnen darüber hinaus ein elektronisches Telefonbuch zur Verfügung. Durch die Integration von Vermittlung und einem elektronischem Telefonbuch wird Ihnen die Arbeit wesentlich erleichtert.

AC-Win bietet Ihnen:

- hohen Bedienkomfort durch
  - übersichtliche Bedienoberfläche,
  - einfache Bedienung über Tastatur und Maus,
- individuelle Anpassung der Oberfläche an Ihre Bedürfnisse.
- vielfältige Vermittlungsfunktionen.
- die Möglichkeit der Integration von Vermittlung und elektronischem Telefonbuch auf einer modernen Microsoft Windows®-Oberfläche.

1.1 Vermittlungsplatz AC-Win

Sie können an Ihrem Vermittlungsplatz über die Windows-Bedienoberfläche Telefongespräche vermitteln und im Telefonbuchfenster Rufnummern suchen. Der Vermittlungsplatz bietet Ihnen

- einfache Bedienung über die Bedienerführung,
- komfortables Abfragen und Vermitteln von Telefongesprächen,
- komfortable Vermittlungs- und Verwaltungsfunktionen,
- frei konfigurierbare Namenstasten,
- einfaches Aufschalten auf Verbindungen,
- Anzeige aller geparkten Gespräche,

Das Zusatzpaket DS-Win bietet Ihnen darüber hinaus:

- automatisches Wählen einer Rufnummer aus dem elektronischen Telefonbuch DS-Win,
- komfortables Suchen und schnelles Auffinden eines Teilnehmers,
- Anzeige weiterer Detailinformationen eines Teilnehmers,
- verschiedene Suchkriterien, wie z.B. Name, Rufnummer, Abteilung oder Schlagwörter

1.2 Voraussetzungen

Der Vermittlungsplatzrechner mit Microsoft Windows Vista Enterprise/Business, Windows XP SP3 oder Windows 7 Professional wird vom einem Unify-Techniker an Ihrem Arbeitsplatz installiert. Bevor Sie mit Ihrem Vermittlungsplatzrechner arbeiten können, müssen Sie die AC-Win-Applikation installieren. Gehen Sie dazu, wie im Administratorhandbuch beschrieben, vor. Für die Bedienung des Programms sind einfache PC- und Windows-Vorkenntnisse erforderlich.

1.3 Über diese Bedienungsanleitung

1.3.1 Ziel

Mit Hilfe dieses Bedienhandbuchs können Sie alle Funktionen der Anrufsteuerung unter der grafischen Benutzeroberfläche Microsoft Windows nutzen.

1.3.2 Zielgruppe

Dieses Bedienhandbuch richtet sich an den Benutzer des Vermittlungsplatzes, der zuvor am eingeschalteten Vermittlungsplatz in die Bedienung der
Microsoft Windows Benutzeroberfläche eingewiesen wurde.

1.3.3 Wichtiger Hinweis

Zur besseren Lesbarkeit werden in diesem Handbuch folgende Darstellungsmittel verwendet:

	kennzeichnet wichtige Hinweise.
fette Schrift	kennzeichnet, Befehle oder Menüpunkte
kursive Schrift	kennzeichnet Pfadangaben und Programm-Namen

Die in dieser Bedienungsanleitung dargestellten Bildschirmmasken und Tasten sind im Standardlayout abgebildet. Abweichungen sind je nach Konfiguration möglich.

1.4 Vermittlungsfunktionen

- Anruf- und Verkehrsanzeigen,
- Telefongespräche abfragen,
- Telefongespräche vermitteln / trennen / aufschalten,
- Kettengespräch (Mehrfachvermitteln),
- Makeln von Gesprächen (Wechselgespräch),
- Gespräche parken,
- Gespräche halten,
- Wählen / Wählfehlerkorrektur / Wahlwiederholung / Namenstasten programmieren,
- Notizbuch,
- Gebührenerfassung der Gespräche,
- Nachtschaltung aktivieren,
- Alarmursachen abfragen,
- Anrufjournal,
- Personensuche starten.

1.5 Verwaltungsfunktionen

- Innenverkehrseinschränkung für Teilnehmergruppen schalten,
- Berechtigungsumschaltung für Teilnehmergruppen schalten,
- Anrufschutz für Teilnehmergruppen (Gruppenanrufschutz) schalten,
- Tonband zum Aufzeichnen von Gesprächen,
- Leitungsnummern abfragen.

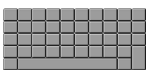
2 Programm starten und beenden

1. Doppelklicken Sie das Programmsymbol AC-Win

Der AC-Win Logon-Dialog erscheint automatisch nach dem Einschalten des PC falls Sie Ihren Vermittlungsplatz so konfiguriert haben.

2.1 Anmelden

Beim Öffnen von AC-Win erscheint ein Logon-Dialog. Ein Kennwort muß in diesen Logon-Dialog eingetragen werden. Der erstmalige Zugang ist nur mit der Benutzerkennung “admin” möglich.



1. Wählen Sie Ihre Benutzerkennung aus.
2. Geben sie Ihr Kennwort ein. "Admin" ist die Benutzerkennung für den erstmaligen Zugang.

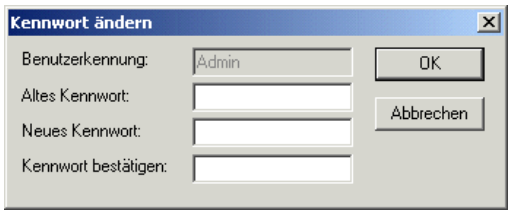
Das Programm AC-Win startet und die Standard-Arbeitsoberfläche wird angezeigt.

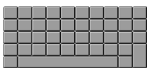
Die Eingabe des Kennworts ist aus Sicherheitsgründen geschützt, d. h. nur Sterne (*) werden angezeigt.

2.2 Kennwort ändern

1. Wählen Sie im Menü **Extras** den Menüpunkt **Anwendungseinstellungen**.

2. Klicken Sie auf **Kennwort**.





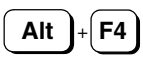
3. Tragen Sie im Feld **Altes Kennwort** das alte Kennwort ein.
4. Tragen Sie im Feld **Neues Kennwort** das neue Kennwort ein.
5. Wiederholen Sie im Feld **Kennwort bestätigen** das neue Kennwort.

Die Eingabe des Kennworts ist aus Sicherheitsgründen geschützt, d. h. nur Sterne (*) werden angezeigt.

2.3 Programm beenden

1. Wählen Sie im Menü **Datei** den Menüpunkt **Beenden**,

   oder drücken Sie **<Alt> + <F4>**.

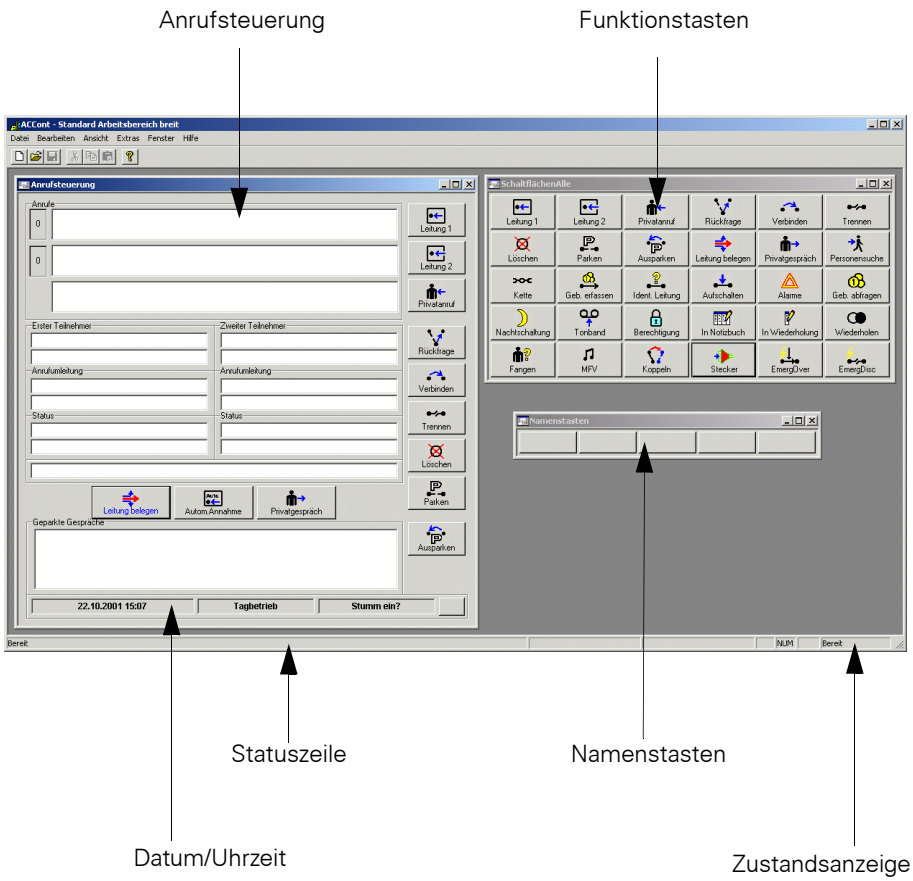


   AC-Win wird beendet.

Beenden Sie Windows, bevor Sie den Vermittlungsplatzrechner ausschalten. Das Ausschalten des Vermittlungsplatzrechners ohne Beenden von Windows kann zu Datenverlusten führen!

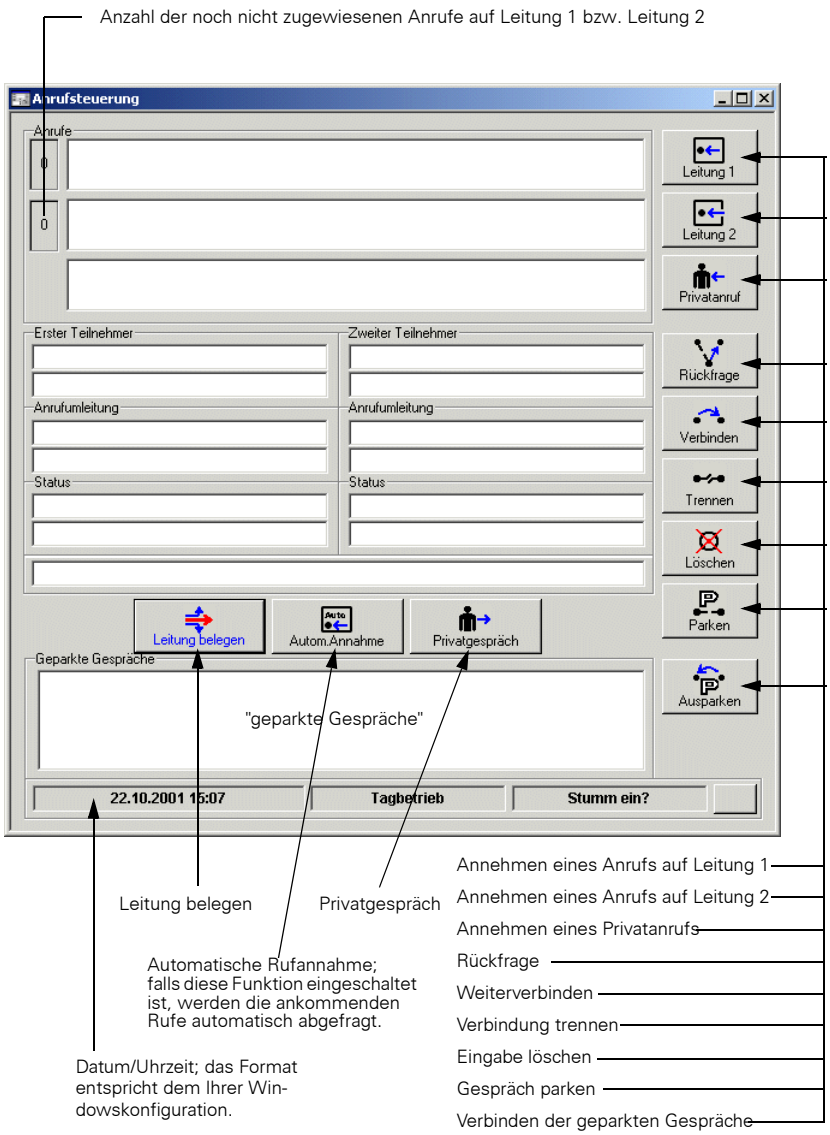
3 Arbeitsbereich

Nachfolgende Grafik zeigt die Standard-Arbeitsoberfläche, wie sie nach dem Start von AC-Win angezeigt wird. Sie können zwischen mehreren voreingestellten Arbeitsbereichen wählen.



4 Anrufsteuerung

Die nachfolgende Grafik zeigt die Tastenfunktionen und erklärt die Anzeigen im Dialog „Anrufsteuerung“



4.0.1 Erster Teilnehmer

Diese Felder enthalten

- die Telefonnummer,
- den Namen

des Teilnehmers, der soeben abgefragt wurde und momentan verbunden oder ausgewählt ist, falls diese Informationen dem Kommunikationssystem bekannt sind.

4.0.2 Zweiter Teilnehmer

Diese Felder enthalten Informationen über den zweiten rückgefragten Teilnehmer einer Verbindung.

4.0.3 Anrufumleitung

Diese Felder enthalten Telefonnummer und den Namen (falls verfügbar) die sich auf umgeleitete Anrufe für den betreffenden Teilnehmers bezieht.

4.0.4 Status

Diese Felder enthalten den aktuellen Rufzustand:

- Beschäfigt
- Gehalten
- Verbunden
- Frei

4.1 Funktionstasten

Der Dialog Funktionstasten enthält die Schaltflächen der Vermittlungs- und Systemfunktionen von AC-Win. Das untenstehende Bild zeigt die Schaltflächen des Standardlayouts. Ihre aktuelle Konfiguration kann von dieser Darstellung abweichen.

4.2 Tastenfunktionen

Die Funktionen der einzelnen Tasten werden in ihrer Standardkonfiguration aufgelistet. Die Funktionen sind nach Themenkomplexen gruppiert und kurz beschrieben.

Anrufe auf Leitung 1 abfragen

Anrufe auf Leitung 2 abfragen

Privatanrufe abfragen

Rückfrage zu einem Teilnehmer einleiten

Anruf verbinden

Verbindung trennen

Anruf parken

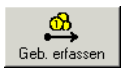
geparkte Anrufe abfragen

Eingabe löschen

Leitung belegen

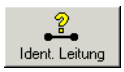
Kettengespräch

Privatgespräch einleiten



Gebühren erfassen

Gebühren ablesen



Leitungsnummer identifizieren

Rufnummer zur Wahlwiederholung ausführen

Rufnummer zur Wahlwiederholung speichern

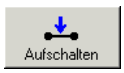
Person suchen (über optionale Personensucheinrichtung ="Pager")

Notizbuch

Berechtigung umschalten

Alarm abfragen

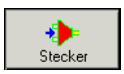
Tonband anschalten



Aufschalten

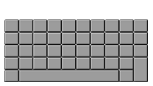
Nachtschaltung

Fangen



AC-Win Inbetrieb-/Außerbetriebnehmen (entspricht dem Ziehen der Sprechgarnitur).

Namenstasten



Alphanumerische Eingabe

Rufnummer wählen, Ziffern eingeben

Funktionstaste

Umschalten auf Mehrfrequenzwahlverfahren.

Koppeln

Notaufschalten

Nottrennen

4.3 Namenstasten

Sie können häufig verwendete Vermittlungsziele auf Namenstasten speichern und Teilnehmer durch Klicken auf die entsprechende Namenstaste wählen.

Sie können die Namenstasten nach Ihren Wünschen konfigurieren. Die dazu nötigen Bedienschritte finden Sie .

5 Bewegen im Arbeitsbereich

5.1 Bedienung mit der Tastatur oder der Maus

Sie können sich sowohl mit der Tastatur als auch mit der Maus in den Fenstern des Arbeitsbereichs bewegen und Schaltflächen aktivieren. Es wird empfohlen, Vermittlungsvorgänge mit der Tastatur zu steuern, weil dies wesentlich schneller und komfortabler geht als mit der Maus. Angewählte Schaltflächen sind „markiert“ dargestellt. Abhängig vom eingehenden Ruf, wird im Dialog „ Anrufsteuerung“ die jeweils logisch folgende Schaltfläche aktiviert und kann unmittelbar mit <Eingabe> oder <Leertaste> ausgelöst werden.

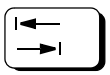
5.2 Bedienung mit den Funktionstasten

Sie können die Schaltflächen auch über Funktionstasten steuern. Die Zuordnung von Funktionstasten zu Schaltflächen ist frei konfigurierbar.
Wie Sie Funktionstasten den Schaltflächen zuordnen, ist im Administrationshandbuch beschrieben. Die aktuelle Zuordnung der Funktionstasten sehen Sie im Abschnitt 4.1, "Funktionstasten".

Sie können die Funktionstasten nur dann benutzen, wenn „Funktionstasten“ als Symbol oder als Dialog geöffnet ist.

5.3 Bedienung mit der Tastatur

Markierte Schaltflächen werden mit der **Eingabetaste** ausgelöst.

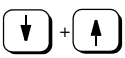


Mit <**Tab**> werden alle aktiven Schaltflächen und Felder der Reihe nach anwählt.

Mit **Strg + Tab**

oder

STRG + F6 werden die verschiedenen Dialoge des Arbeitsbereichs angewählt.



Mit den Cursortasten wird in Listen geblättert.

6 Akustische und optische Bedienhilfen

6.1 Signaltöne zur Bedienerführung

Ton	Klang	Bedeutung
Wählton (optional)	Die Tonsequenz ist abhängig von den Einstellungen im Kommunikationssystem.	Bitte wählen (intern / extern).
Freiton		Nr. oder Service frei.
Besetztton		Nr. oder Service besetzt.
Aufschaltton		Sie sind aufgeschaltet.
Wartequittung	Musik oder Ansagen „Bitte Warten“	Warten! Partner in Rückfrage.
NU-Ton (Hinweiston)	Dreiertonfolge (- - -) mit 1 s-Pausen	Anschluß nicht beschaltet oder Rufnummer gibt es nicht.

6.2 Ruftöne zur Anrufsignalisierung

Ton	Klang	Bedeutung
Normalruf	gemäß WAV-File	Normaler Anruf, abzufragen.
Sonderruf	gemäß WAV-File	Dringender Anruf, abzufragen.

Die Bedeutung der beiden Ruftöne ist abhängig von der Konfiguration Ihres Kommunikationssystems und vom eingesetzten Land. Individuelle Einstellungen sind möglich.

6.3 Erscheinungsbild der Schaltflächen

Erscheinungsbild	Zustand	Bedeutung
Normal	aktiv	Funktion kann aktiviert werden.
Grau	passiv	Funktion kann z. Z. nicht aktiviert werden.
Farbig (rot)	activ	Funktion ist aktiv, und soll bedient werden.

7 Anrufe vermitteln

In diesem Abschnitt werden alle Tätigkeiten und Funktionen vorgestellt, die für das Abfragen und Vermitteln von Anrufen von Bedeutung sind. Bei häufigen Bedienschritten sind sowohl die Bedienung über die Maus als auch die gängige Bedienung per Tastatur beschrieben.

7.1 Abfragen

Bevor Sie einen Anruf vermitteln können, müssen Sie ihn abfragen.

Liegt ein einziger Anruf vor, können Sie diesen mit <**Eingabe**> direkt abfragen.

oder

Sie können den Anruf auch mit der zugehörigen Schaltfläche entgegennehmen.

Anruf auf Leitung 1 abfragen

Anruf auf Leitung 2 abfragen

Privatgespräch abfragen

Liegen mehrere Anrufe vor, so können Sie jeden Teilnehmer einer Anrufsart mit der entsprechenden Schaltfläche abfragen.

Sie können die Anrufe auch mit <**Eingabe**> oder <**Leertaste**> entgegennehmen. Welcher Anruf zuerst abgefragt wird, hängt von der Konfiguration Ihres Vermittlungsplatzes ab. Die Voreinstellung ist "Anruf auf Leitung 1" zuerst abfragen.

Erscheint in der Statuszeile „Nicht Durchschaltefähig“ wenn Sie einen Anruf abgefragt und weitervermittelt haben, so ist ein erneuter Vermittlungsversuch zwecklos. Sie können die nicht zustandegekommene Verbindung löschen und einen anderen Teilnehmer wählen.

7.2 Vermitteln

Ein abgefragter Anruf kann zu einem Teilnehmer oder zu einer Vermittlungsperson durch Normalvermitteln oder Schnellvermitteln weitergeleitet werden.

7.2.1 Normalvermitteln

Normalvermitteln ist anzuwenden, wenn Sie dem Zielteilnehmer den Anruf *vor dem Vermitteln* ankündigen wollen, oder wenn Sie vor dem Durchschalten abwechselnd jeweils mit Anrufer oder Zielteilnehmer sprechen wollen.

1. Fragen Sie den Anruf mit <**Eingabe**>

   oder den entsprechenden Schaltflächen ab:

   Anruf auf Leitung 1 abfragen

   Anruf auf Leitung 2 abfragen

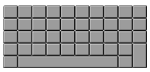
   Privatgespräch abfragen

2. Zum Halten des Anrufs drücken Sie <**Eingabe**>.

   oder die Schaltfläche **Rückfrage**.

3. Wählen Sie das Ziel über die Zifferntasten.

   oder



   falls Sie ein elektronisches Telefonbuch installiert haben, geben Sie den Namen des gesuchten Teilnehmers ein.

   oder

   Klicken Sie auf die **Namenstaste** des gewünschten Teilnehmers.

Bei Antwort des Zielteilnehmers:

4. Drücken Sie <**Eingabe**> oder klicken Sie auf **Verbinden**.

Bei Freiton oder Besetztton:

Meldet sich der Zielteilnehmer nicht, wird der Anruf nach ca. 30 Sek. am Vermittlungsplatz erneut angezeigt.

7.2.2 Schnellvermitteln

Wenn Sie den Anruf beim Teilnehmer nicht ankündigen wollen, benutzen Sie Schnellvermitteln.

1. Fragen Sie den Anruf mit <**Eingabe**>

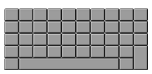
   oder den entsprechenden Schaltflächen ab.

   Anruf auf Leitung 1 abfragen

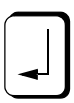
   Anruf auf Leitung 2 abfragen

2. Wählen Sie das Ziel über die Nummerntasten.

   oder



   falls Sie ein elektronisches Telefonbuch installiert haben, geben Sie den Namen des gesuchten Teilnehmers ein.



3. Wenn der Teilnehmer gefunden wurde, drücken Sie <**Eingabe**> zum Verbinden.

   Sie bleiben mit dem Anrufer verbunden bis das Gespräch vermittelt ist.

Meldet sich der Zielteilnehmer nicht, wird der Anruf nach ca. 30 sec. am Vermittlungsplatz erneut angezeigt (Wiederanruf).

7.3 Trennen

1. Klicken Sie auf **Trennen**, unterbrechen Sie die Verbindung zum Anrufer und, falls vorhanden, zum Zielteilnehmer und beenden damit den Anruf.

7.4 Löschen

1. Klicken Sie auf **Löschen**, trennen Sie die Verbindung. Sie können anschließend ein Ausweichziel anwählen.

Wird ein Zielteilnehmer nicht erreicht, so können Sie mit der Schaltfläche „Löschen“ die Verbindung trennen und ein Ausweichziel anwählen.

7.5 Nottrennen

1. Die Schaltfläche **Nottrennen** ermöglicht das Trennen eines bestehenden Gesprächs im Kommunikationsnetz, wenn beim Verbindungsaufbau zum Ziel

- alle Querverbindungen zur Zielnummer belegt sind oder
- die Zielnummer selbst belegt ist.

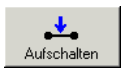
Die angeforderten Querleitungen werden ohne Vorankündigung getrennt und bereitgestellt. Das LM ist im Kommunikationsnetz nur bei entsprechender Konfiguration verfügbar.

Möchten Sie dieses Leistungsmerkmal nutzen, so müssen Sie vorher die Kennzahl für Nottrennen entsprechend der TK-Anlage (z.B. *24) eingestellt haben. Im Menü **Extras**/**AC-Win Einstellungen**/Register **Anrufsteuerung**/Feld **Kennzahlen** die entsprechende Kennzahl eintragen.

7.6 Aufschalten

Ist die Leitung des Zielteilnehmers besetzt, so können Sie sich in dringenden Fällen in diese besetzte Verbindung aufschalten und mit dem Zielteilnehmer sprechen (nur intern möglich).

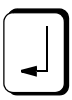
1. Auf eine bestehende Verbindung schalten Sie sich auf, indem Sie die Nummer des internen Teilnehmers wählen. Die Leitung wird als „Besetzt“ angezeigt.



2. Klicken Sie auf **Aufschalten**, um mit beiden Teilnehmern zu sprechen. Dem Zielteilnehmer wird akustisch angezeigt, daß Sie sich aufgeschaltet haben.

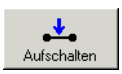
1. Fall: Zielteilnehmer möchte wartendes Gespräch annehmen

3. Klicken Sie auf **Verbinden**. Der Anrufer wird mit dem Zielteilnehmer verbunden.



4. Drücken Sie <**Eingabe**> oder klicken auf **Aufschalten** zum Beenden der Aufschaltung.

2. Fall: Zielteilnehmer möchte wartendes Gespräch nicht annehmen



3. Klicken Sie auf **Aufschalten** zum Beenden der Aufschaltung an.

7.7 Notaufschalten

1. Die Schaltfläche **Notaufschalten** ermöglicht das Aufschalten auf eine besetzte Querleitung oder auf den Zielteilnehmer in einem Kommunikationsnetz (z.B. in Notfällen), wenn

- alle Querverbindungen belegt sind oder
- die Zielnummer selbst belegt ist.

Dieses Leistungsmerkmal ist im Kommunikationsnetz nur bei entsprechender Konfiguration verfügbar.

Möchten Sie dieses Leistungsmerkmal nutzen, so müssen Sie vorher die Kennzahl für Notaufschalten entsprechend der TK-Anlage (z.B. *24) eingestellt haben. Im Menü **Extras**/**AC-Win Einstellungen**/Register **Anrufsteuerung**/Feld **Kennzahlen** die entsprechende Kennzahl eintragen.

7.8 Kettengespräch (Mehrfachvermitteln)

Wenn ein externer Anrufer nacheinander mit mehreren Teilnehmern verbunden werden will, vermitteln Sie das Gespräch als Kettengespräch:

1. Fragen Sie das Gespräch mit <**Eingabe**>

   oder

   der Schaltfläche Leitung 1 bzw. Leitung 2 ab.

2. Klicken Sie auf **Kettengespräch**, um ein Kettengespräch einzuleiten.

Jetzt können Sie Schnell- oder Normalvermitteln. Das vermittelte Gespräch kehrt wieder zur Neuabfrage zurück, sobald der interne Gesprächspartner auflegt. Der Kettenmodus ist damit automatisch gelöscht. Vor jedem neuen Vermitteln des Anrufs muß vorher erneut ein Kettengespräch eingeleitet werden, falls dies gewünscht wird.

Bei aktiviertem Kettengespräch ist das Symbol in der Schaltfläche Kettengespräch je nach Konfiguration gefärbt. Die voreingestellte Farbe ist rot.

3. Nochmaliges Klicken auf **Kettengespräch** beendet den Kettenmodus.

Dieses Leistungsmerkmal funktioniert nur für externe Anrufe. Ob externe Anrufe auf Leitung 1 oder Leitung 2 signalisiert werden, hängt von der Einstellung im Kommunikationssystem ab.

7.9 Rückfrage

1. Klicken Sie auf **Rückfrage** zum Aufbauen einer Rückfrage-Verbindung zu einem Teilnehmer. Das aktuelle Gespräch wird dadurch gehalten. (=indirektes Halten). Der Anrufer kann nicht mithören, wenn Sie mit dem Teilnehmer sprechen.

7.10 Gehaltenes Gespräch fortsetzen

1. Klicken Sie auf **Rückfrage** erneut, um zu dem Anrufer zurück zu gelangen (Makeln).

2. Klicken Sie auf **Verbinden**.

7.11 Makeln

Mit der Funktion Makeln können Sie abwechselnd mit beiden Gesprächspartnern sprechen. Der jeweils wartende Partner kann nicht mithören.

1. Fragen Sie das Gespräch mit <Eingabe>

   oder den entsprechenden Schaltflächen ab.

   Anruf auf Leitung 1 abfragen

   Anruf auf Leitung 2 abfragen

   Privatgespräch abfragen

2. Drücken Sie <**Eingabe**> oder klicken Sie auf **Rückfrage**.

3. Wählen Sie das Ziel über den Nummernblock aus.

4. Wechseln Sie mit <**Eingabe**> oder der Schaltfläche **Rückfrage** zwischen dem Anrufer und dem Zielteilnehmer.

Der Teilnehmer, mit dem Sie verbunden sind, wird in der Statuszeilemit der Meldung „Gespräch“ angezeigt. Der wartende Teilnehmer mit „Halten“.

5. Klicken Sie auf **Verbinden**, um die Teilnehmer zu verbinden.

7.12 Makeln zwischen den Leitungen

Zwischen Leitung1, Leitung2 und Privatanrufen makeln Sie, indem Sie die entsprechende Schaltflächen anklicken. Der ehemals aktive Ruf wird gehalten und im Anruffenster erneut angezeigt.

7.13 Parken

Ein abgefragter Anruf, den Sie nicht weitervermittelt haben, können Sie auf einer von 10 zur Verfügung stehenden Parkpositionen parken.

1. Klicken Sie auf **Parken**, um eine abgefragte oder aufgebaute Verbindung zu parken.

Die geparkten Verbindungen werden im Dialog Anrufsteuerung im Feld geparkte Anrufe angezeigt.

7.14 Geparktes Gespräch aktivieren

1. Klicken Sie auf **Ausparken**, um eine geparkte Verbindung zu aktivieren.

Die ausgewählte Verbindung wird wieder hergestellt.

Sie können ein geparktes Gespräch nur dann aktivieren, wenn die Anzeigefelder “Erster Teilnehmer” und “Zweiter Teilnehmer” nicht belegt sind.

7.15 Koppeln

1. Klicken Sie auf **Koppeln**, wählen einen geparkten Anrufer aus und verbinden diesen mit dem aktuellen Anrufpartner.

8 Wählen

Um eine Verbindung mit einem Teilnehmer aufzubauen, müssen Sie die Rufnummer des Teilnehmers wählen. Die Rufnummer kann auf verschiedene Arten eingegeben werden. Die unterschiedlichen Möglichkeiten werden nachfolgend gezeigt.

Im Ruhezustand - d.h. wenn Sie gerade keinen Anruf abfragen -

1. Klicken Sie auf **Leitung belegen**

   oder

   auf **Privatgespräch** und geben die Rufnummer ein.

2. Geben Sie eine Rufnummer ein, ohne vorher eine Leitung zu wählen, so wird mit Wahl der ersten Ziffer automatisch eine Leitung belegt.

Beim Vermitteln können Sie

3. mit oder ohne Klicken von **Rückfrage**

   die Nebenstellennummer eingeben (Normalvermitteln).

4. Klicken Sie auf **Verbinden**.

Falscheingaben löschen Sie

1. Klicken auf **Löschen**.

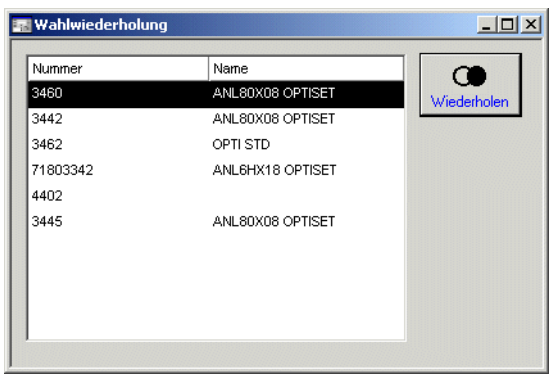
8.1 Wählen mit der Wahlwiederholung (zuletzt gespeicherte Rufnummer)

1. Klicken Sie auf **Wahlwiederholen** zum Wählen der zuletzt gespeicherte Rufnummer.

   Wenn Sie eine andere als die zuletzt gespeicherte Rufnummer wählen wollen, müssen Sie das Dialog *Wahlwiederholung* öffnen.

8.2 Wählen mit der Wahlwiederholung (gespeicherte Rufnummer)

1. Klicken Sie auf den Dialog **Wahlwiederholung**.



2. Markieren Sie die gewünschte Rufnummer mit den Cursortasten und drücken Sie <**Eingabe**> oder

   Doppelklicken Sie die gewünschte Rufnummer und klicken auf **Wahlwiederholung**.

Wie Sie Rufnummern zur Wahlwiederholung abspeichern, erfahren Sie im Kapitel „Wahlwiederholung" .

8.3 Wählen mit den Namentasten

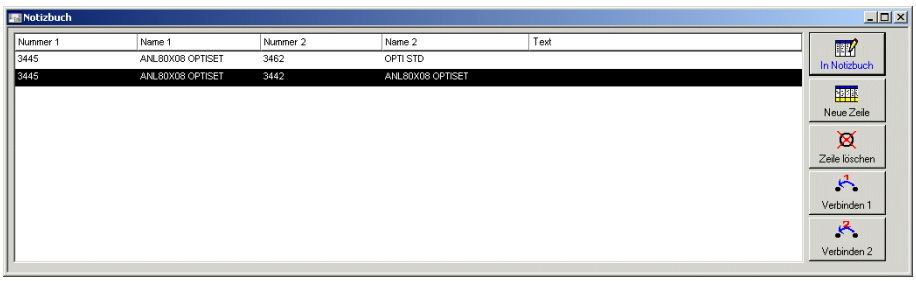
1. Klicken Sie im Dialog **Namenstasten** auf den Namen, dessen Rufnummer Sie wählen möchten.

   Die vorprogrammierte Rufnummer wird gewählt.

> Wie Sie Namenstasten programmieren, erfahren Sie im Abschnitt „Namenstasten programmieren“ .

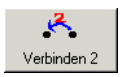
8.4 Wählen mit dem Notizbuch

1. Klicken Sie auf den Dialog **Notizbuch**.



2. Wählen Sie im Dialog Notizbuch einen Eintrag aus.

3. Klicken Sie auf **Verbinden 1**, um die erste Rufnummer zu wählen.



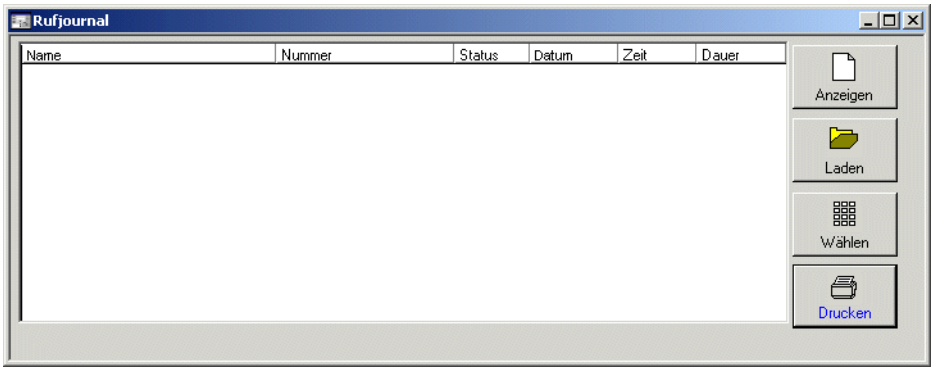
4. Falls eine zweite Rufnummer im Eintrag vorhanden ist, klicken Sie auf **Verbinden 2**, um die zweite Rufnummer zu wählen.

   Die Verbindung wird hergestellt.

> Weitere Informationen zum Notizbuch erhalten Sie im Abschnitt „Notizbuch“ .

8.5 Wählen mit dem Rufjournal

1. Im Menü **Datei** ->**Neues Objekt**->**Rufjournal** auswählen.



2. Wählen Sie die erforderliche Verbindung aus der Liste aus.
3. Klicken Sie auf **Wählen**.

   Die Rufnummer der aufgezeichneten Verbindung wird gewählt.

> Zusätzliche Informationen über das Rufjournal finden Sie im Abschnitt "Rufjournal" .

8.6 Wählen mit der Zwischenablage

Sie können externe Rufnummern (Ziffernfolgen) einer anderen Applikation (z. B. eines persönlichen Telefonbuchs) über die Windows Zwischenablage nach AC-Win kopieren. Die Amtskennziffer wird automatisch der eingefügten Ziffernfolge vorangestellt.

Enthält diese kopierte Rufnummer andere Zeichen als Ziffern, so werden diese automatisch von AC-Win gelöscht.

Ctrl + C

1. Kopieren Sie die Rufnummer der externen Applikation in die Zwischenablage. Drücken Sie dazu gleichzeitig die Tasten <Ctrl> und <C>.

   Maximieren oder aktivieren Sie den Dialog Anrufsteuerung von AC-Win und klicken Sie in das Feld Erster Teilnehmer oder Zweiter Teilnehmer.

Ctrl + V

2. Fügen Sie die Rufnummer durch gleichzeitiges Drücken der Tasten <**Ctrl**> and <**V**> ein.

8.7 Wählen mit "Ziehen und Ablegen"

Sie können mit Hilfe der Maus externe Rufnummern anderer Applikationen wie z. B. eines persönlichen Telefonbuchs in AC-Win ziehen:

1. Klicken Sie die Rufnummer in der Applikation an und ziehen Sie sie dann in den erforderlichen Dialog (z. B. in das Feld Erster oder Zweiter Teilnehmer).

> Diese Bedienung ist nur dann wirksam, wenn eine Verbindung zum Kommunikationssystem besteht. Ist dies nicht der Fall, kann die Rufnummer nicht mit der Maus "gezogen" werden.

8.8 Rufnummern mit der Maus eingeben

Sie können Rufnummern durch Verwendung der Tastatur, der Maus oder eines Touch Screen Displays wählen.

1. Wählen Sie im Menü **Datei** -> **Dialoge** ->**Ziffernblock** aus.

2. Klicken Sie auf die gewünschten Ziffern.

8.9 Wählen mit Mehrfrequenzwahl (MFV) Suffix

Sie möchten z. B. einen Anrufbeantworter abfragen oder Informationen eines Dienstes abrufen, der hierarchisch gegliedert ist. Sie müssen auf MFV umschalten, um sich durch diese Hierarchie zu bewegen.

Voraussetzung: Sie haben eine Telefonverbindung aufgebaut.

Bauen Sie zunächst eine Verbindung zu Ihrem Anrufbeantworter auf.

1. Schalten Sie nun durch Drücken auf **MFV** um.

   Das Mehrfrequenzwahlverfahren ist nun aktiviert.

2. Geben Sie nun Ihre Kennziffern für die Fernabfrage ein (Nachwahl).

3. Klicken Sie auf **Trennen**. Die Verbindung wird beendet.

Möchten Sie dieses Leistungsmerkmal nutzen, so müssen Sie vorher die Kennzahl für MFV entsprechend der TK-Anlage (z.B. *24) eingestellt haben. Im Menü **Extras->AC-Win Einstellungen**->Register **Anrufsteuerung**->Feld **Kennzahlen** die entsprechende Kennzahl eintragen.

9 Systemfunktionen

AC-Win liefert zusätzliche Systemfunktionen.

9.1 Teilnehmer suchen

Sie können einen abwesenden Teilnehmer über die Personensuchanlage suchen.

Voraussetzung:

Sie müssen eine Kennzahl für die Personensuche eingerichtet haben.

1. Wählen Sie dazu im Menü *Extras* den Menüpunkt *AC-Win Einstellungen*. Im Register *Anrufsteuerung* tragen Sie dann im Feld *Kennzahlen* die entsprechende Kennzahl ein.

2. Klicken Sie auf **Personensuche**.

3. Wählen Sie den Teilnehmer oder die Suchnummer.

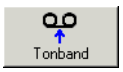
   Die Personensuche beginnt. Warten Sie, bis sich der gesuchte Teilnehmer meldet.

4. Meldet sich der Teilnehmer nicht, oder schaltet die Personensuchanlage sich nach bestimmter Zeit ab, so können Sie die Suche mit der Schaltfläche **Trennen** abbrechen. Die Personensuche wird beendet.

10 Tonband

Sie können die Tonbandaufzeichnung eines Gesprächs veranlassen, wenn Ihre TK-Anlage diese Funktion unterstützt.

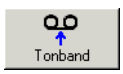
10.1 Tonband einschalten



1. Klicken Sie auf Tonband, um Gespräche aufzunehmen.

   Das Symbol auf der Schaltfläche wird rot gefärbt.

10.2 Tonband ausschalten



Klicken Sie auf erneut **Tonband**, um die Aufnahme zu beenden.

Das Symbol auf der Schaltfläche wird schwarz gefärbt.

10.3 Tonband automatisch einschalten

Möchten Sie, daß sich bei jedem **externen** Anruf das Tonband automatisch angeschaltet wird, gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie Im Menü **Extras** den Menüpunkt **AC-Win Einstellungen**.
2. Klicken Sie im Register **Anrufsteuerung** die Option **Automatische Tonbandanschaltung**.

10.4 Fangen

Diese Funktion erlaubt die Ausgabe von Verbindungsdaten auf dem Betriebsterminal des Kommunikationssystems.

Voraussetzung:

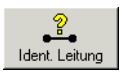
Das Leistungsmerkmal muß im Kommunikationssystem administriert sein.

1. Klicken Sie auf **Fangen** während Sie mit dem Anrufer verbunden sind.

   Die Verbindungsdaten (Telefonnummer, Datum, Uhrzeit, Vermittlungsplatznummer) werden an dem Betriebsterminal des Kommunikationssystems angezeigt.

11 Leitungsnummern abfragen

Bevor Sie Leitungsstörungen dem zuständigen Service melden, sollten Sie zuvor die Leitungsnummer feststellen.

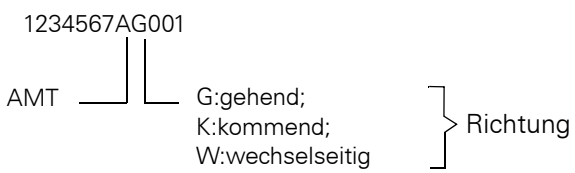


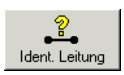
1. Klicken Sie auf **Ident. Leitung**.

   1234567AG001

   Die Leitungsnummer(n) der externen Leitung(en) wird in der **Statuszeile des Arbeitsbereichs** angezeigt.

   Die Leitungsnummer wird in folgender Form angezeigt:





2. Zum Ausschalten klicken Sie erneut auf **Ident. Leitung**.

12 Namenstasten

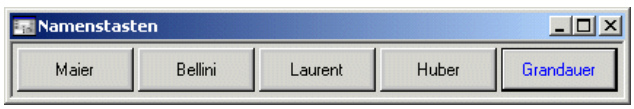
Wie Sie eine Verbindung mit den Namenstasten herstellen. finden Sie im Abschnitt “Wählen mit den Namenstasten”.

Der Dialog "Namenstasten" ist immer im Standardarbeitsbereich enthalten. Haben Sie Namenstasten programmiert und diesen Arbeitsbereich gespeichert, so wird beim Starten von AC-Win dieser Arbeitsbereich mit den Namenstasten geöffnet.

Sie haben ebenfalls die Möglichkeit, einen neuen Dialog "Namenstasten" anzulegen und diesen zu speichern.

12.1 Dialog Namenstasten öffnen

1. Wählen Sie im Menü **Datei** den Menüpunkt **Dialog öffnen**.
2. Wählen Sie **Namenstasten** aus
3. Klicken Sie auf **Öffnen**.



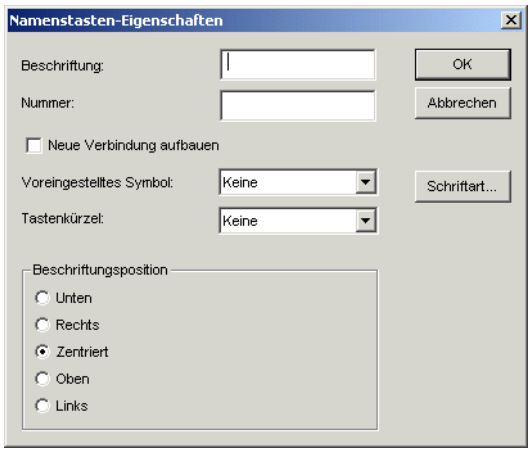
Sie können den Dialog Namenstasten mit <STRG>+<F4> oder über das Systemmenüfeld schließen.

12.2 Namenstasten programmieren

Sie können unbelegte oder bereits belegte Namenstasten programmieren.

1. Setzen Sie den Cursor auf eine Namenstaste im Dialog Namenstasten, und klicken Sie die *rechte* Maustaste.

2. Wählen Sie Namenstasten Eigenschaften aus.



3. Neben „Beschriftung“ geben Sie die Beschriftung der Namenstaste ein.
4. Neben „Rufnummer“ geben Sie die Telefonnummer ein, die beim Klicken der Namenstaste gewählt werden soll.
5. Klicken Sie auf **OK** oder Drücken Sie **<Eingabe>**.

   Die Namenstaste mit dem eingegebenen Namen wird im Dialog Namenstasten angezeigt.

Sie können jetzt mit den Namenstasten wählen.

Zum Löschen einer Namenstaste entfernen Sie alle Einträge in den Eingabefeldern durch klicken auf OK.

12.3 Namenstastenfenster speichern

Haben Sie Änderungen an den Namenstasten vorgenommen, so können Sie diese Änderungen mit dem Arbeitsbereich speichern. Beim Starten von AC-Win wird Ihnen dieser Dialog dann mit den programmierten/geänderten Namenstasten angezeigt.

Das Speichern des Arbeitsbereichs ist in Abschnitt "Arbeitsbereich speichern" detailliert beschrieben.

Sie können jedoch den Dialog Namenstasten auch unabhängig vom Arbeitsbereich speichern.

1. Wählen Sie im Menü **Datei** den Menüpunkt **Dialog speichern**.
2. Wählen Sie einen Namen und ein Verzeichnis.
3. Klicken Sie auf **OK**.

13 Wahlwiederholung

Mit der Wahlwiederholung können Sie die zuletzt gewählte Rufnummer speichern und später wieder wählen. Dies ist z.B. dann sinnvoll, wenn der Teilnehmer bei einem Vermittlungsversuch nicht erreichbar war. Es können bis zu zehn Rufnummern zur Wahlwiederholung gespeichert werden.

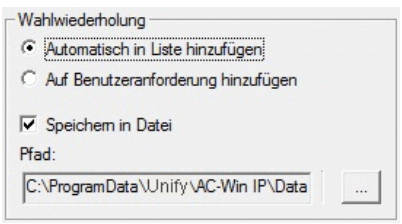
13.1 Grundeinstellungen vornehmen

Sie können festlegen ob die Rufnummern manuell oder automatisch in die Liste des Dialogs Wahlwiederholung eingetragen werden:

- Rufnummern automatisch speichernn:
  Jede gewählte Nummer wird in die Liste des Dialogs Wahlwiederholung eingetragen.
- Rufnummern manuell speichern:
  Sie entscheiden, ob die gewählte Nummer in die Liste des Dialogs Wahlwiederholung eingetragen wird.

Gehen Sie wie folgt vor um Ihre Einstellungen zu treffen:

1. Wählen Sie im Menü Extras den Menüpunkt AC-Win Einstellungen.
2. Klicken Sie auf das Register **Dialoge**.

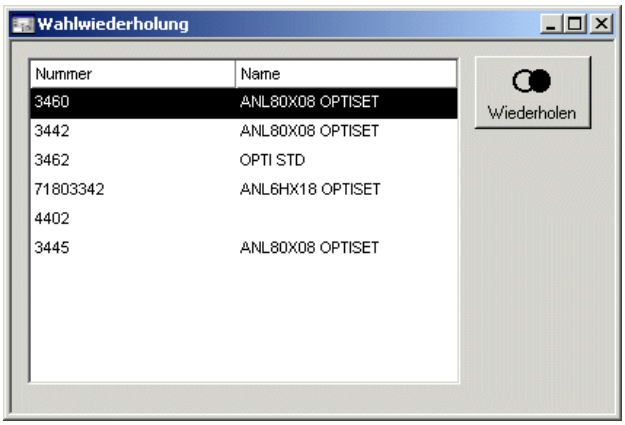


3. Wählen Sie eine Option aus.
4. Klicken Sie auf **Speichern in Datei**, wenn Sie möchten, dass die Wahlwiederholungsliste in einer Datei gespeichert werden soll.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. Klicken Sie auf **OK**.

13.2 Neuen Dialog Wahlwiederholung öffnen

Im Dialog Wahlwiederholung können Sie sich die gespeicherten Rufnummern ansehen und anwählen.

1. Wählen Sie im Menü **Datei** den Menüpunkt **Dialog neu**.
2. Wählen Sie **Wahlwiederholung** aus..
3. Klicken Sie auf **Öffnen**.



Sie können auch einen bereits gespeicherten Dialog Wahlwiederholung öffnen. Klicken Sie im Menü *Datei* auf *Dialog öffnen*.

13.3 Rufnummern zur Wahlwiederholung speichern

Voraussetzungen:

- Sie haben die Option "Auf Benutzeranforderung hinzufügen" gesetzt (siehe Grundeinstellungen).

Die Funktionstaste "Rufnummer zur Wahlwiederholung speichern" wurde im Dialog "Funktionstasten" eingerichtet. Die dazu notwendigen Bedienschritte sind im Administratorhandbuch AC-Win beschrieben.

1. Sie haben eine Rufnummer gewählt, oder einen Anruf entgegengenommen.

2. Speichern Sie die gewählte/angezeigte Rufnummer durch Klicken auf **Wahlwiederholung**. Es wird die gewählte Rufnummer, jedoch nicht eine konfigurierte Anrufumleitung gespeichert.

Die Rufnummer und der Namen (falls administriert) des gerufenen Teilnehmers wird der Wahlwiederholungsliste hinzugefügt. Diese Liste kann bis zu 10 Einträge enthalten.

3. Klicken Sie auf **Trennen**.

13.4 Dialog Wahlwiederholung speichern

Sie können den aktuellen Dialog Wahlwiederholung zusammen mit dem Arbeitsbereich speichern. Um die bestehenden Einträge sichern zu können, muß die Option *Speichern in Datei* (siehe "Grundeinstellungen vornehmen") eingeschaltet sein.

Beim Starten von AC-Win MQ wird Ihnen der Dialog *Wahlwiederholung* dann mit den bestehenden Einträgen standardmäßig angezeigt.

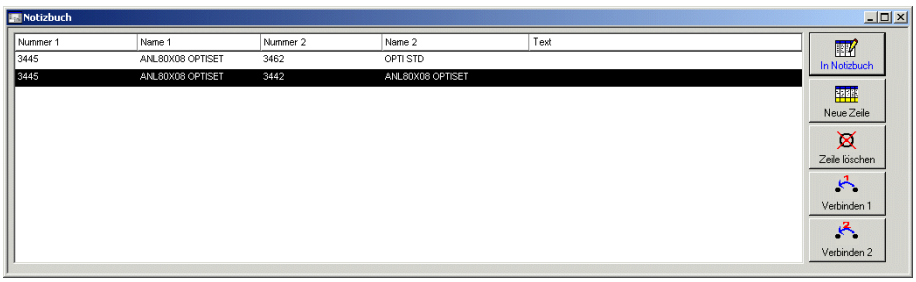
Das Speichern des Arbeitsbereichs ist im Abschnitt "Arbeitsbereich" speichern detailliert beschrieben.

14 Notizbuch

Mit dem Notizbuch können Verbindungsdaten gespeichert werden, d.h. Sie können im Notizbuch die Rufnummern beider Gesprächspartner abspeichern. Dies ist z.B. sinnvoll, wenn Sie eine Verbindung herstellen sollen, und ein Teilnehmer ist nicht erreichbar. Sie können die Rufnummern von maximal zehn Verbindungen im „Notizbuch“ speichern.
Wie Sie eine Verbindung mit dem Notizbuch herstellen, finden Sie im Abschnitt „Wählen mit dem Notizbuch“ .

14.1 Neues Notizbuch öffnen

1. Wählen Sie im Menü **Datei** den Menüpunkt **Dialog neu**.
2. Wählen Sie **Notizbuch** aus.
3. Klicken Sie auf **Öffnen**.



Sie können auch ein bereits bestehendes Notizbuch öffnen. Klicken Sie im Menü *Datei* auf *Dialog öffnen* an.

14.2 Verbindung in das Notizbuch aufnehmen

1. Klicken Sie auf **In Notizbuch** um Anrufinformationen aus dem Dialog *Anrufsteuerung* (Informationen zum ersten, und falls verfügbar, auch zum zweiten Teilnehmer) zu speichern.

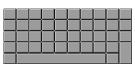
Im Notizbuch können auch Nummern gespeichert werden, die nicht anwählbar sind. Es erfolgt keine Prüfung auf die Integrität der Daten.

14.3 Eigene Daten in das Notizbuch hinzufügen

Sie können beliebige Rufnummern, Namen und Notizen in das Notizbuch direkt über die Tastatur eingeben.

1. Bewegen Sie die Einfügemarke mit Maus oder Tastatur an die Stelle, wo der Eintrag erfolgen soll.

2. Klicken Sie auf **Neue Zeile**.



3. Geben Sie Ihre Daten ein.

14.4 Notizbucheinträge löschen

1. Wählen Sie einen Eintrag im Notizbuch aus.

2. Klicken Sie auf **Löschen**.

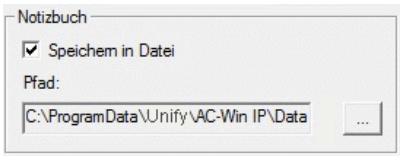
   Der Eintrag wird aus dem Notizbuch entfernt.

Beim Beenden von AC-Win werden die Notizbucheinträge automatisch gelöscht. Notizbucheinträge können mit dem gesamten Arbeitsbereich gepeichert werden.

14.5 Notizbuch speichern

Sie können das aktuelle Notizbuch mit dem Arbeitsbereich speichern. Um die Speichern von Einträgen zu ermöglichen, ist gegebenenfalls folgende Grundeinstellung vorzunehmen:

1. Wählen Sie im Menü **Extras** den Menüpunkt **AC-Win Einstellungen**..
2. Klicken Sie auf das Register **Dialoge**.



3. Klicken Sie auf **Speichern in Datei**, um die Einträge in der festgelegten Datei zu speichern.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.
5. Klicken Sie auf **OK**
6. Speichern Sie den Arbeitsbereich. Das Vorgehen ist im Abschnitt "Arbeitsbereich speichern" *beschrieben.*

Beim Starten von AC-Win MQ wird standardmäßig das Notizbuch mit den bestehenden Einträgen angezeigt.

15 Rufjournal

Ein Rufjournal ist eine Liste, die folgende Daten enthält:

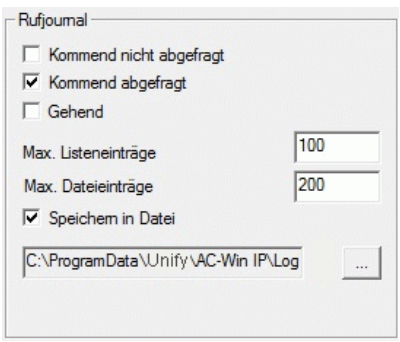
- Name (falls verfügbar),
- Telefonnummer,
- Status (ankommend oder abgehend), abhängig von der Einstellung,
- Datum,
- Zeit,
- Gesprächsdauer.

Im Abschnitt "Wählen mit dem Rufjournal"() wird beschrieben wie Sie eine Verbindung mit dem Rufjournal aufbauen.

15.1 Rufjournal aktivieren

Sie müssen die Aufzeichnungsfunktion des Rufjournals aktivieren:

1. Wählen Sie im Menü **Extras** den Menüpunkt **AC-Win Einstellungen**.
2. Klicken Sie auf das Register **Dialoge**.
3. Wählen Sie die Rufarten aus, die aufgezeichnet werden sollen.

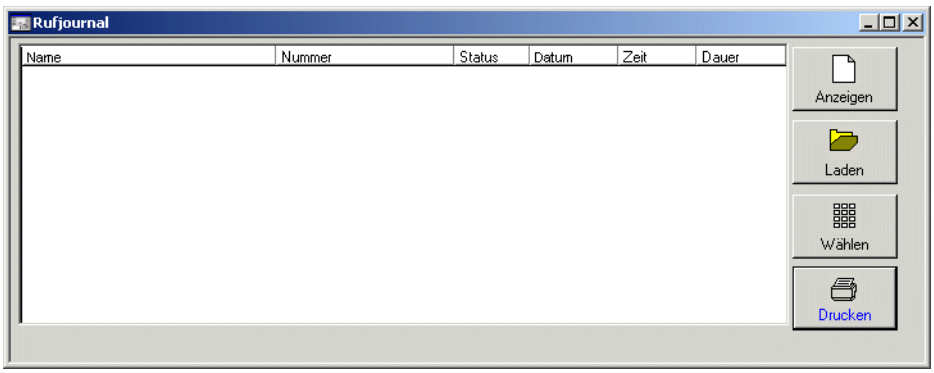


4. Klicken Sie auf **Speichern in Datei,** wenn Sie die Daten speichern möchten.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. Klicken Sie auf **OK**.

15.2 Rufjournal öffnen

1. Wählen Sie im Menü **Datei** den Menüpunkt **Dialog neu** aus.
2. Wählen Sie **Rufjournal** aus.
3. Klicken Sie auf **Öffnen**.

   Der Dialog Rufjournal öffnet sich.



15.3 Aktuelle Verbindungsdaten anzeigen

1. Klicken Sie auf **Anzeigen**.
   Die Verbindungsdaten, die seit dem Starten von AC-Win aufgezeichnet wurden, werden angezeigt.

15.4 Gespeicherte Verbindungsdaten anzeigen

1. Klicken Sie auf **Laden**.
   Die gespeicherten Verbindungsdaten werden geladen und angezeigt.

15.5 Verbindungsdaten drucken

1. Klicken Sie auf **Drucken**.

   Die Verbindungsdaten werden auf den Standarddrucker ausgegeben.

15.6 Rufjournal speichern

Das Rufjounal wird automatisch gespeichert, falls diese Option im Menü **Extras**/**AC-Win Einstellungen**/**Register Dialoge**/**Feld Rufjournal** gesetzt wurde. Standardmäßig ist das Speichern des Rufjournals ausgeschaltet.

Sie können das Rufjournal zusammen mit dem Arbeitsbereich speichern. Im Abschnitt "Arbeitsbereich" speichern finden sie eine detaillierte Beschreibung der dazu notwendigen Bedienschritte

16 Gebührenerfassung am Vermittlungsplatz

AC-Win ermöglicht die Gebührenerfassung am Vermittlungsplatz. Dieses Leistungsmerkmal muss im Kommunikationssystem konfigurtiert sein.

16.1 Grundeinstellungen vornehmen

Sie können festlegen, ob

- die Gebührendatensätze manuell oder automatisch aktualisiert werden sollen,
- die Datensätze in einer generellen Datei gesichert werden sollen.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie im Menü **Extras** den Menüpunkt **AC-Win Einstellungen**.
2. Klicken Sie auf das Register **Anrufsteuerung**.
3. Klicken Sie auf **Automatisches Melden bei Gebührenanruf**, falls die Liste der Gebührendatensätze im Dialog Gebührenanzeige automatisch aktualisiert werden soll.
4. Klicken Sie auf das Register **Dialoge***.*
5. Klicken Sie auf **Speichern in Datei**, wenn Sie die Daten speichern möchten.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
7. Klicken Sie auf **OK**.

16.2 Gebührenerfassung starten

1. Klicken Sie auf **Geb. erfassen**.

   Das Symbol auf der Taste wird **rot** gefärbt. Sie können sich jetzt die Gebühren für neue Gespräche anzeigen lassen.

16.3 Gebührenerfassung beenden

1. Klicken Sie auf **Geb. erfassen**.

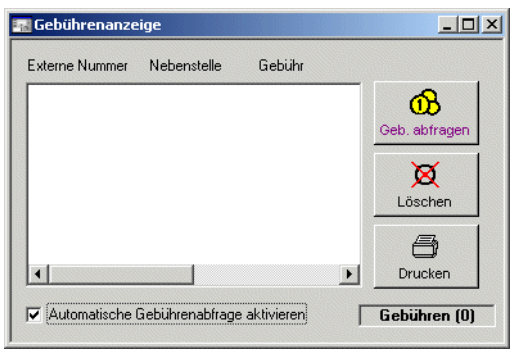
   Das Symbol auf der Taste wird schwarz gefärbt. Die Gebührenerfassung ist ausgeschaltet.

16.4 Gebühren abfragen

Um die Gesprächsgebühren eines anstehenden Gebührenanrufs ablesen zu können, muß die Gebührenerfassung eingeschaltet, und der Dialog Gebührenanzeige geöffnet sein.

1. Klicken Sie auf **Geb. abfragen**.

   Der Dialog Gebührenanzeige öffnet sich. Sie können die angefallenen Gebühren ablesen.



Sie können den Dialog Gebührenanzeige mit <STRG>+<F4> oder über das Systemmenüfeld schließen.

16.5 Gebühren ausdrucken

1. Klicken Sie auf **Drucken** im Dialog **Gebührenanzeige**.

   Die anfallenden Gebühren werden auf dem im Vermittlungsplatzrechner eingestellten Standarddrucker ausgegeben.

16.6 Gebührenzähler zurücksetzen

1. Klicken Sie auf **Löschen** im Dialog **Gebührenanzeige**.

   Is ein Datensatz markiert, wird dieser gelöscht. Ist kein Datensatz markiert, wird die gesamte Liste gelöscht.

16.7 Dialog Gebührenanzeige speichern

Die Gebührendatensätze werden automatisch gespeichert, falls diese Option in den Grundeinstellungen gesetzt wurde. Diese Einstellung ist standardmäßig deaktiviert.

Sie können die Gebührenanzeige zusammen mit dem Arbeitsbereich speichern. Im Abschnitt Arbeitsbereich speichern finden sie eine detaillierte Beschreibung der dazu notwendigen Bedienschritte

17 Nachtschaltung

Die „Nachtschaltung“ bewirkt, daß bei unbesetzter Vermittlung (z.B. nach Betriebsschluß) eintreffende Anrufe zu einer Nachtabfragestelle (z.B. Pförtner) gelangen.

17.1 Nachtschaltung aktivieren

1. Klicken Sie auf **Nachtschaltung**.

   Es können vom Vermittlungsplatz noch gehende Anrufe getätigt werden.

2. Klicken Sie auf **Stecker**.

Ihr Vermittlungsplatz wird deaktiviert. An Ihrem Vermittlungsplatz können nun keine Anrufe mehr bearbeitet werden.

Die Farbe der Schaltfläche *Nachtschaltung* ändert sich. Anrufe werden noch angezeigt, können aber nicht mehr abgefragt werden. Sie gelangen zu den noch abfragebereiten Vermittlungsplätzen oder zur Nachtabfragestelle.

Wird die Nachtschaltung am letzten Vermittlungsplatz einer Gruppe aktiviert, wird die Anzahl der Anrufe aller Abfragetasten in der Statuszeile neben der Anzeige *Nachtschaltung* angezeigt.

17.2 Automatische Nachtschaltung

Die Nachtschaltung wird nach einem Zeitintervall (Standard: 60 Sek.) automatisch aktiviert, wenn

- ein oder mehrere Rufe in der Warteschlange sind und
- keine Anrufsteuerungsfunktion während dieses Zeitintervalls erfolgt.

Anrufsteuerungsfunktionen in diesem Zusammenhang sind in diesem Kontext z. B.

- Abfragen von Anrufen
- Vermitteln von Anrufen
- Herstellen von Telefonverbindungen
- Abfragen von Leitungsinformationen
- Wählen
- Starten der Personensuche

Das Zeitintervall nach dem die Nachtschaltung automatisch aktiviert wird, wird im Kommunikationssystem administriert und kann im AC-Win nicht geändert werden.

17.3 Nachtschaltung deaktivieren

1. Falls der Stecker der Sprechgarnitur nicht gezogen wurde, können Sie die Nachtschaltung durch Klicken auf **Nachtschaltung** deaktivieren.

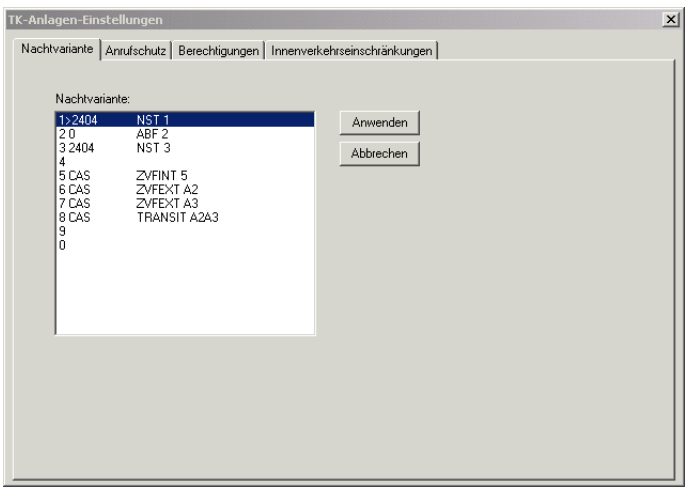
2. Klicken Sie auf **Stecker**.

   Die Nachtschaltung wird automatisch aufgehoben

17.4 Nachtschaltungsvarianten prüfen und ändern

Von den vorhandenen Nachtschaltungsvarianten der Anlage ist jeweils diejenige wirksam, die zuletzt von einem beliebigen Vermittlungsterminal aus gewählt wurde. Im Dialog Nachtschaltungsvarianten wird die aktive Nachtschaltung markiert angezeigt. Es sind 8 verschiedene Nachtschaltungen möglich.

1. Öffnen Sie das Dialog Nachtschaltung. Wählen Sie dazu im Menü “**Extras**” den Menüpunkt “**TK-Anlagen Einstellungen**” aus.
2. Klicken Sie auf das Register **Nachtvariante**. Die aktuelle Nachtschaltung wird angezeigt.



3. Wählen Sie eine andere Nachtschaltungsvariante und klicken Sie auf **Anwenden**.

Die neue Variante wird für die gesamte Vermitllungsplatzgruppe eingestellt.

Die verfügbaren Nachtschaltungsvarianten sind anlagenspezifisch und werden nicht mit AC-Win administriert.

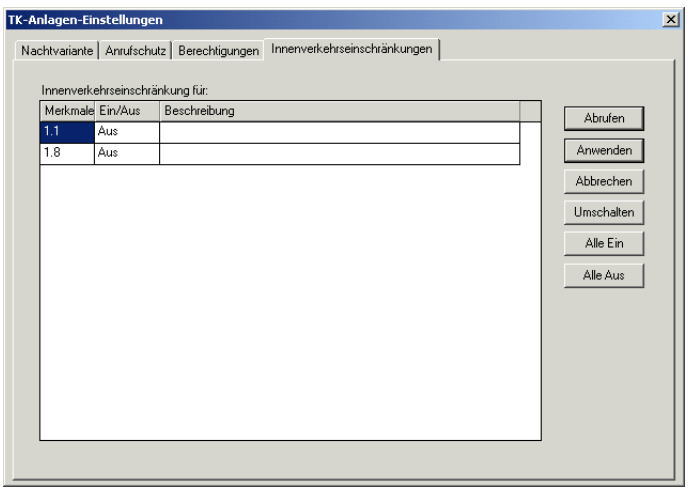
18 Innenverkehrseinschränkung für Teilnehmergruppen

Für bestimmte Teilnehmergruppen kann durch einen SuperUser oder Administrator zeitweise verhindert werden, daß sich die Teilnehmer dieser Gruppen untereinander in Selbstwahl erreichen. Sie können dann nur über die Vermittlung miteinander verbunden werden (z.B. Hotels).

18.1 Innenverkehrseinschränkung für Teilnehmergruppen abfragen

Öffnen Sie den Dialog Innenverkehrseinschränkung.

1. Wählen Sie dazu im Menü **Extras** den Menüpunkt “**TK-Anlagen Einstellungen**”.
2. Klicken Sie auf das Register „**Innenverkehrseinschränkung**“.
   Die Liste der Verkehrseinschränkungen wird angezeigt.



3. Klicken Sie auf **Abrufen** zum Aktualisieren der Daten vom Kommunikationssystem.

> Die verfügbaren Innenverkehrseinschränkungen sind anlagenspezifisch und werden nicht mit AC-Win administriert.

18.2 Innenverkehrseinschränkung für Teilnehmergruppen ein- und ausschalten

1. Markieren Sie die Teilnehmergruppe im Dialog **Innenverkehrseinschränkung**.

Klicken Sie auf **Abrufen** zum Ermitteln der aktuellen Konfiguration.

Klicken Sie auf **Anwenden** zum Speichern Ihrer Einstellungen.

Klicken Sie auf **Abbrechen** zum Schließen des Fensters.

Klicken Sie auf **Umschalten** zum Umschalten EIN/AUS bzw. AUS/EIN.

Klicken Sie auf **Alle Ein** zum Einschränken der Berechtigung für alle Teilnehmergruppen.

Klicken Sie auf **Alle Aus** zum Aufheben der Einschränkungen der Berechtigung für alle Teilnehmergruppen.

19 Berechtigungsumschaltung für Teilnehmergruppen

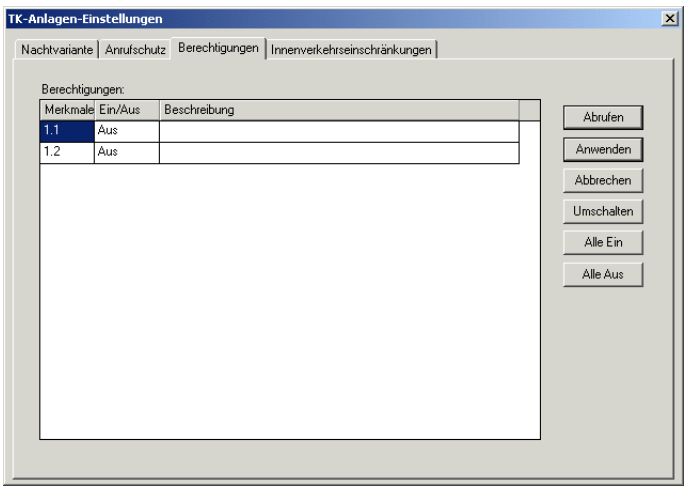
Für bestimmte Teilnehmergruppen können Sie die Berechtigung zeitweise ändern. Durch eine Änderung der Berechtigung können Sie z.B. entgeltpflichtige Gespräche nach Dienstschluß verhindern.

19.1 Berechtigungen für Teilnehmergruppen abfragen

1. Klicken Sie auf **Berechtigung** oder

   Wählen Sie im Menü **Extras** den Menüpunkt **TK-Anlagen Einstellungen**.

2. Klicken Sie auf das Register „**Berechtigungen**“.



3. Klicken Sie auf **Abrufen** zum Aktualisieren der Daten vom Kommunikationssystem.

Die verfügbaren Berechtigungsvarianten sind anlagenspezifisch und werden nicht mit AC-Win administriert.

19.2 Berechtigungen für Teilnehmergruppen ein- und ausschalten

1. Markieren Sie den gewünschten Eintrag im Register Berechtigungen.

Klicken Sie auf **Abrufen** zum Ermitteln der aktuellen Konfiguration.

Klicken Sie auf **Anwenden** zum Speichern Ihrer Einstellungen.

Klicken Sie auf **Abbrechen** zum Schließen des Fensters.

Klicken Sie auf **Umschalten** zum Umschalten EIN/AUS bzw. AUS/EIN.

Klicken Sie auf **Alle Ein** zum Einschränken der Berechtigung für alle Teilnehmergruppen.

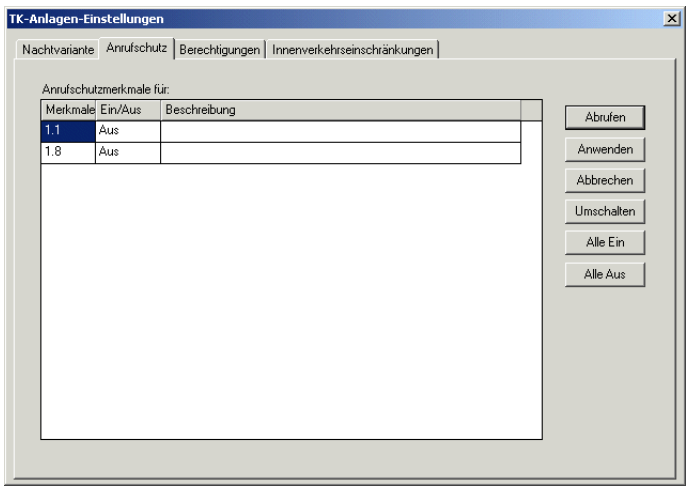
Klicken Sie auf **Alle Aus** zum Aufheben der Einschränkungen der Berechtigung für alle Teilnehmergruppen.

20 Anrufschutz für Teilnehmergruppen (Gruppenanrufschutz)

Für bestimmte Teilnehmergruppen kann zeitweise ein Anrufschutz aktiviert werden, wenn diese Teilnehmer nicht durch Anrufe gestört werden sollen.

20.1 Anrufschutz für Teilnehmergruppen abfragen

1. Wählen Sie dazu im Menü **Extras** den Menüpunkt **TK-Anlagen Einstellungen**.
2. Klicken Sie auf das Register **Anrufschutz**.



3. Klicken Sie auf **Abrufen** zum Aktualisieren der Daten vom Kommunikationssystem.

Die verfügbaren Anrufschutzvarianten sind anlagenspezifisch und werden nicht mit AC-Win administriert.

20.2 Anrufschutz für Teilnehmergruppen ein-/ausschalten

1. Markieren Sie den gewünschten Eintrag im Dialog Anrufschutz.

Klicken Sie auf **Abrufen** zum Ermitteln der aktuellen Konfiguration.

Klicken Sie auf **Anwenden** zum Speichern Ihrer Einstellungen.

Klicken Sie auf **Abbrechen** zum Schließen des Fensters.

Klicken Sie auf **Umschalten** zum Umschalten EIN/AUS bzw. AUS/EIN.

Klicken Sie auf **Alle Ein** zum Einschränken der Berechtigung für alle Teilnehmergruppen.

Klicken Sie auf **Alle Aus** zum Aufheben der Einschränkungen der Berechtigung für alle Teilnehmergruppen.

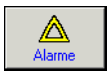
21 Alarm

Bei Störungen am Vermittlungsplatz ändert sich die Farbe der Schaltfläche Alarm. Sie können die verschiedenen Alarme durch die Farbe der Schaltfläche Alarm unterscheiden.

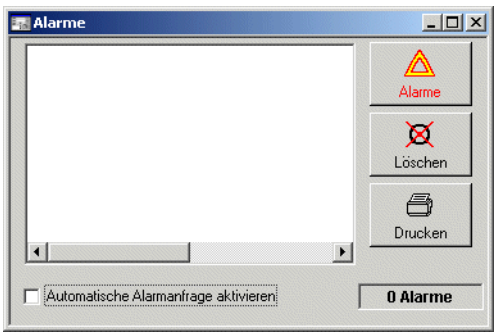
Die Farbe gelb signalisiert kleine Störungen. Die Farbe rot signalisiert Störungen, die sofort dem Kundendienst gemeldet werden müssen.

Farbe	Alarm
rot	dringender Alarm
gelb	allgemeiner Alarm

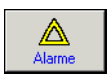
21.1 Alarmanzeige(n) abfragen



1. Klicken Sie auf **Alarme**.



Die Alarmursachen werden angezeigt.



2. Klicken Sie auf **Alarme** im Dialog **Alarme**. Es erscheint ein Alarm pro Tastendruck.

21.2 Alarmanzeige(n) drucken

Die Alarmursachen sind im Dialog Alarme angezeigt.

1. Klicken Sie auf **Drucken**.

21.3 Alarmanzeige(n) löschen

Die Alarmursachen sind im Dialog Alarme angezeigt.

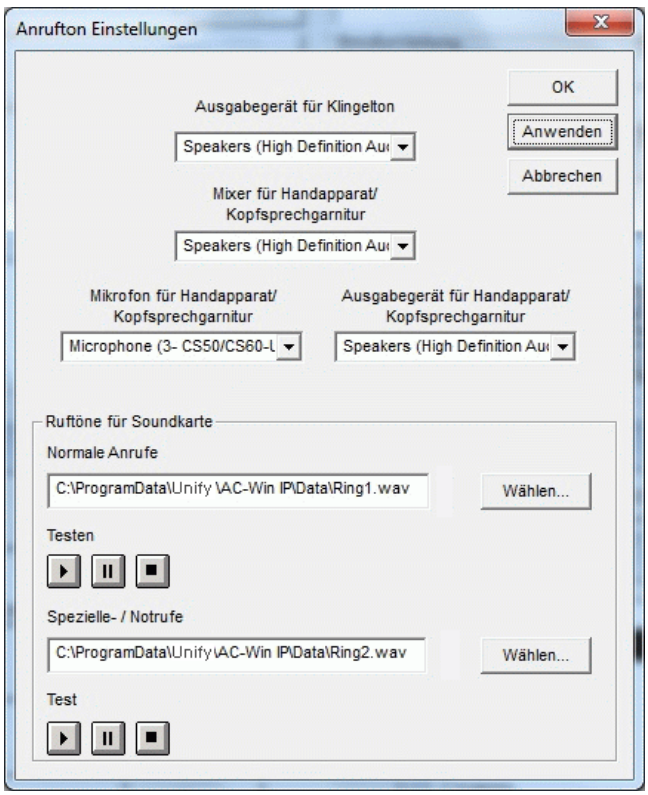
1. Klicken Sie auf **Löschen** .

   Die Einträge im Dialog *Alarme* werden gelöscht.

22 Ruftoneinstellungen

Im Dialog Anrufton EInstellungen legen Sie die Ein-/Ausgabemedien für Sprache fest. Haben Sie eine Soundkarte, so können Sie unterschiedliche WAV-Dateien normalen Gesprächen bzw. Notgesprächen zuordnen.

1. Im Menü **Extras** den Menüpunkt **Anrufton Einstellungen** auswählen.



2. Legen Sie in den Auswahlfeldern den Treiber für
   - Klingelton (output)
   - Mixer für Handapparat/Kopfsprechgarnitur (output)
   - Lautsprecher (output)
   - Mikrofon (input)

   fest.

Sie verwenden eine Soundkarte

3. Im Feld *Ruftöne für Soundkarte* können Sie durch Klicken von **Wählen** WAV-Dateien für *Normale Anrufe* und für *Spezielle-/Notrufe* auswählen.
4. Klicken Sie auf **OK**.
5. Testen Sie die ausgewählten WAV-Dateien. Falls Sie eine andere Tonzuordnung wünschen, wiederholen Sie Schritt 3.
6. Klicken Sie auf **Anwenden,** werden die Änderungen gespeichert.
7. Klicken Sie auf **Abbrechen**, werden die Änderungen nicht gespeichert, und der Dialog geschlossen.
8. Klicken Sie auf **OK**.

23 Fehlerdiagnose

Im Falle von Störungen der AC-Win-Applikation können Sie in einfacher Weise Diagnoseprogramme laufen lassen, die es dem Servicetechniker erleichtern eventuelle Fehler leichter zu lokalisieren. Drei Informationsmöglichkeiten stehen Ihnen zur Verfügung:

- CAPI (Common ISDN Application Interface) Trace
- AC-Diagnose
- Informationen über Softwarestand/Versionsnummer der verwendeten AC-Win Version

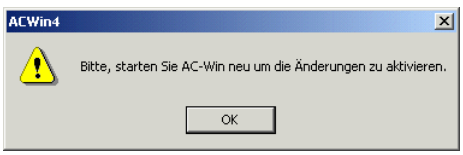
23.1 CAPI Trace

Mit der Funktion CAPI Trace werden Informationen über das Verhalten der CAPI-Schnittstelle aufgezeichnet.

1. Wählen Sie im Menü **Extras** den Menüpunkt **CAPI Trace**.

   In der Statuszeile von AC-Win erscheint:

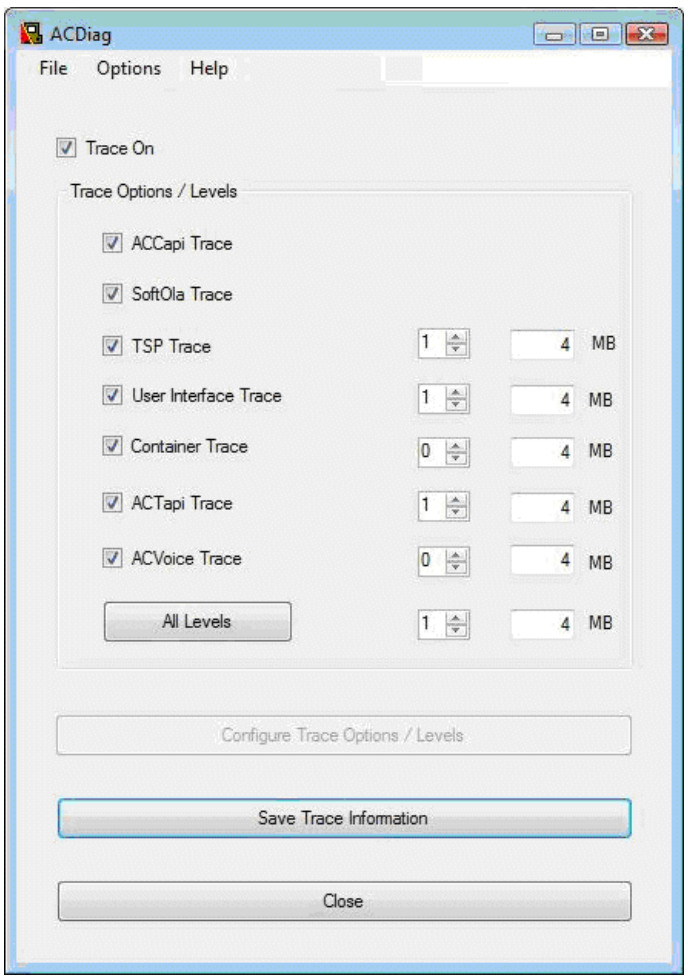
2. Zum Beenden von CAPI Trace schließen Sie AC-Win.



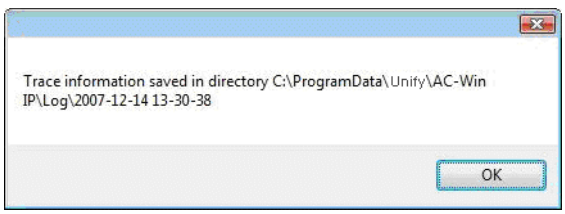
23.2 AC-Diagnose

Mit der Funktion AC-Diagnose werden Informationen über das interne Verhalten von AC-Win aufgezeichnet.

1. Wählen Sie im Menü **Extras** den Menüpunkt **AC-Diag**.

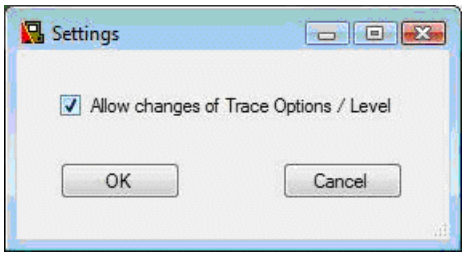


2. Klicken Sie auf **Save Trace-Information**.

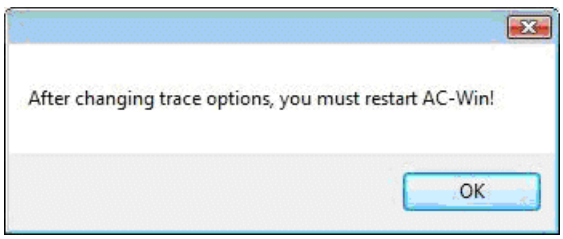


Die Trace-Informationen werden in der im Dialog angegebenen Datei gesichert. Diese Datei ist bei Windows Vista standardmäßig "versteckt", Zum Anzeigen müssen Sie im Windows Explorer die Option "Alle Dateien und Ordner anzeigen" wählen.

3. Falls Sie Trace Optionen ändern wollen, wählen Sie Options->Settings und aktivieren Sie "Allow changes of Trace Options/ Level.



4. Nach Bestätigung mit OK erscheint der Hinweis

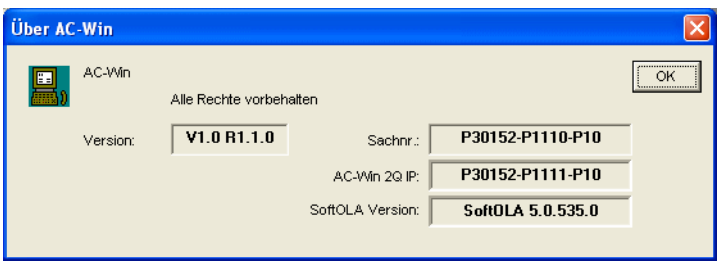


5. Um die geänderten Trace-Einstellungen zu aktivieren, starten Sie AC-Win neu.

23.3 Versionsnummern feststellen

Zum Feststellen der verwendeten AC-Win Version und weiterer Informationen gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie im Menü **Hilfe** den Menüpunkt **Über AC-Win** an.



Dieses Fenster liefert Ihnen Informationen über die

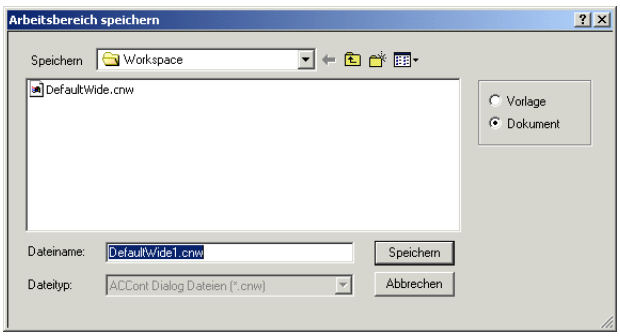
- AC-Win Version
- Sachnummer von AC-Win
- Sachnummer von AC-Win 2Q IP
- SoftOLA Version

24 Arbeitsbereich speichern

Wenn Sie Änderungen an Ihrem Arbeitsbereich vorgenommen haben, z.B. die Namenstasten geändert haben, sollten Sie Ihre Änderungen speichern.

1. Wählen Sie im Menü **Datei** den Menüpunkt **Arbeitsbereich speichern** aus.

   Falls der Arbeitsbereich zum erstenmal gespeichert wird, öffnet sich ein Dialogfenster zur Eingabe von Dateiname und Pfad des zu sichernden Arbeitsbereichs.



2. Geben Sie Dateinamen und Verzeichnispfad ein.
3. Klicken Sie auf **OK** um den Arbeitsbereich zu speichern.

   Ihr Arbeitsbereich wird gespeichert.

Stichwortverzeichnis

A

Abfragen von Anrufen 21
Abfragen von Telefongesprächen 7
AC-Diagnose 71
AC-Win Inbetrieb-/Außerbetriebnehmen 16
AC-Win Version 72
Akustische Bedienhilfen 20
Alarm 66
Alarmanzeige(n) abfragen 66
Alarmanzeige(n) löschen 67
Alarmanzeige(n) protokollieren 67
Alphanumerische Eingabe 16
Anpassung der Oberfläche 7
Anruf vermitteln 21
Anrufschutz
  abfragen 64
  ausschalten 65
  einschalten 65
Anrufschutz für Teilnehmergruppen 64
Arbeitsbereich 12, 18
Arbeitsbereich sichern 73
Aufnehmen einer Verbindung in das Notizbuch 49
Aufschalten 16, 26
Aufschalten auf Verbindungen 7
Automatische Nachtschaltung 58
Automatische Rufannahme 13

B

Bedienung mit den Funktionstasten 18
Bedienung mit der Maus 18
Bedienung mit der Tastatur 18
Benutzerkennung 10
Benutzer-Kennwort ändern 11
Berechtigung umschalten 16
Berechtigungen
  abfragen 62
  ausschalten 63
  einschalten 63
Berechtigungsumschaltung 62

C

CAPI Trace 70

D

Dialog
  Anrufsteuerung 13
  Funktionstasten 15
  Namenstasten 17
Dialog Namenstasten
  öffnen 42
Dialog neu 46
DS-Win 7

E

Eingabe löschen 16
Externanrufe abfragen 15

F

Fangen 41
Funktionstaste 17
Funktionstasten 15

G

Gebühren abfragen 55
Gebühren ablesen 16
Gebühren ausdrucken 56
Gebühren erfassen 16
Gebührenanzeige
  Speichern des Dialogs 56
Gebührenerfassung 54
Gebührenerfassung beenden 55
Gebührenerfassung starten 55
Gebührenzähler zurücksetzen 56
Gehaltenes Gespräch fortsetzen 29
geparkte Anrufe abfragen 15
Geparktes Gespräch aktivieren 32

I

Innenverkehrseinschränkung 60
  abfragen 60
  ausschalten 61

einschalten 61

K

Kettengespräch 16, 28
Koppeln 17, 29, 32

L

Leitung belegen 16
Leitungsnummern abfragen 41
Logon 10
Logon-Dialog 10
Löschen
Notizbucheinträge 49

M

Makeln 30
Makeln zwischen den Anrufarten 32
Makeln zwischen den Leitungen 32
Mehrfachvermitteln 28

N

Nachtschaltung 57
Nachtschaltung aktivieren 57
Nachtschaltung deaktivieren 58
Nachtschaltungsvarianten ändern 59
Nachtschaltungsvarianten prüfen 59
Namenstasten 16, 42
konfigurierbare 7
Namenstasten programmieren 43
Namenstastenfenster öffnen 42
Namenstastenfenster speichern 44
Normalvermitteln 22
Notaufschalten 27
Notizbuch 48
Hinzufügen weiterer Daten 49
Notizbuch speichern 50
Notizbucheinträge löschen 49
Nottrennen 17, 25

O

Öffnen
Notizbuch 48
Optische Bedienhilfen 20

P

Parken 32
Person suchen 16
Personensuche 39
Privatgespräch einleiten 16
Programm beenden 10
Programm starten 10

R

Rückfrage 29
Rufjournal 51
gespeicherte Verbindungsdaten 52
Rufjournal aufrufen 51
Rufjournal öffnen 52
Rufjournal speichern 53
Rufnummer zur Wahlwiederholung ausführen 16
Rufnummern zur Wahlwiederholung speichern 47
Ruftöne 20
Ruftoneinstellungen 68

S

Schnellvermitteln 24
Signaltöne 20
Soundkarte 69
Systemfunktionen 39

T

Tastenfunktionen 15
Telefongespräche vermitteln 7
TK-Anlagen Einstellungen 59
Tonband 40
Tonband anschalten 16
Tonband ausschalten 40
Tonband automatisch einschalten 40
Tonband einschalten 40
Trace-Information sichern 71
Trennen 25

U

Umschalten auf MFV 17

V

Verbindung trennen 25

Verbindungsdaten anzeigen 52
Verbindungsdaten drucken 53
Vermitteln 22
Vermitteln von Gesprächen 7
Vermitteln von Telefongesprächen 7
Vermittlungsfunktionen 7
Vermittlungsplatzrechner abschalten 11
Versionsnummer 72
Voraussetzungen 8

W

Wählen 33
    mit "Ziehen und Ablegen" 37
    mit dem Notizbuch 35
    mit den Namenstasten 35
    mit den Rufjournal 36
    mit der Maus 37
    mit der Wahlwiederholung 34
    mit der Zwischenablage 36
Wahlwiederholung 45, 46
    Rufnummern automatisch speichern 45
Wahlwiederholungsfenster öffnen 46
WAV-Dateien 69
Wechselgespräch 30

Z

Ziel 8
Zielgruppe 8